

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Hardware

Baanbrekers

—

<Opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Algemeen _____	6
Artikel 6,	Apparatuur _____	6
Artikel 7,	Garantie _____	7
Artikel 8,	Helpdesk _____	9
Artikel 9,	Portal en bestellingen _____	9
Artikel 10,	Leveringen en installatie _____	9
Artikel 11,	Wifi _____	11
Artikel 12,	Communicatie en evaluatie _____	11
Artikel 13,	Managementinformatie _____	12
Artikel 14,	Prijzen _____	12
Artikel 15,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	13
Artikel 16,	Klachtenregeling _____	14
Artikel 17,	Overige verplichtingen _____	14
Artikel 18,	Controle _____	14
Artikel 19,	Geheimhouding _____	15
Artikel 20,	Aansprakelijkheid _____	15
Artikel 21,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	16
Bijlage 1,	Prijzen _____	18
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	19
Bijlage 3,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	20
Bijlage 4,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	21
Bijlage 5,	Specificaties initiële investering _____	22

DE ONDERGETEKENDEN

1. Gemeenschappelijke regeling (GR) uitvoeringsorganisatie Baanbrekers, gevestigd en kantoorhoudend te 5144 NX Waalwijk aan de Zanddonkweg 14, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer A.J.L.G. Oudheusden, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil Hardware inkopen.
2. In het kader van het project “Hardware” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Hardware.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 12 november 2024 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 488126, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-231.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Hardware levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Hardware te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT**Artikel 1, Begrippen**

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
BTO:	Build To Order
CMDB:	Configuratie Management Data Base
DOA:	Dead On Arrival
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Hardware:	producten bestaande uit o.a. productgroepen laptops, beeldschermen, desktops, randapparatuur en accessoires.
Opdracht:	Het leveren en aansluiten van Hardware;
Opdrachtgever:	Gemeenschappelijke regeling uitvoeringsorganisatie Baanbrekers;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Hardware, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Hardware, 2024-231, inclusief alle Bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende Bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 april 2025 en wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, tot en met 31 maart 2029.
- 4.2 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 750.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.3 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.4 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn

gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt

- 4.5 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Algemeen

- 5.1 De Opdrachtnemer draagt zorg voor- en is verantwoordelijk voor de levering en installatie van Hardware en de daarbij behorende diensten. De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdracht op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren.
- 5.2 De Opdrachtnemer stelt zich als een proactieve partner van Opdrachtgever op.

Artikel 6, Apparatuur

- 6.1 Alle apparatuur, die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden geleverd, betreffen A-merken en voldoen aan de volgende eisen:
- De apparatuur is nieuw.
 - ✓ Refurbished apparatuur enkel op verzoek.
 - De apparatuur is geschikt voor een zakelijke omgeving.
 - Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisen en normeringen.
 - Alle te leveren apparatuur staat niet op de 'verdachte' apparatuur- of leverancierslijst, waarbij het belangrijk is dat de Opdrachtnemer dit regelmatig controleert.
- 6.2 De Opdrachtnemer houdt zich aan de wensen en eisen van de verantwoordelijke voor het ICT-beheer van de Opdrachtgever.
- 6.3 De product specifieke eisen van de initiële investering is als Bijlage 10 bijgevoegd.

- 6.4 In het geval de Opdrachtnemer overgaat tot de aanschaf van Apple producten (ook refurbished), dan draagt de Opdrachtnemer zorgt voor de DEP-registratie.
- 6.5 In het geval de Opdrachtnemer overgaat tot de aanschaf van Samsung producten (ook refurbished), dan draagt de Opdrachtnemer zorgt voor de Knox-registratie.
- 6.6 De volgende diensten worden door de Opdrachtgever uitgevoerd en maken daarmee onderdeel uit van de Opdracht:
- demo-apparatuur aanbieden;
 - checken compatibiliteit aangeboden apparatuur op basis van de MS Autopilot Intune specificaties;
 - aanhouden van voorraad;
 - DOA-controle;
 - Bundelen van orders (werkplek + accessoires);
 - Lijst aanleveren ten behoeve van CMDB voor Opdrachtgever;
 - Aanleveren van Hashcodes voor Intune van Microsoft;
 - Adviseren over nieuwe producten, op basis van best practices uit het veld bij vergelijkbare organisaties.
- 6.7 De Opdrachtnemer is niet gerechtigd het de in de inschrijving aangeboden Hardware te wijzigen tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen dat bijvoorbeeld een product niet meer leverbaar / 'end of life' is. Hierbij stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier minimaal 3 maanden van tevoren over op de hoogte. In dat geval wordt een (minimaal gelijkwaardig) alternatief ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Een alternatief moet daarnaast een zoveel mogelijk vergelijkbare prijs hebben als het product dat dit alternatief vervangt.
- 6.8 Op basis van een financieel- of kwalitatief voordeel kan de inschrijving aangeboden Hardware ook gewijzigd worden. Hierbij wordt een alternatief wederom ter goedkeuring aan de Opdrachtgever aangeboden. Wanneer de Opdrachtnemer noodzakelijkerwijs wijzigingen zal moeten doorvoeren met betrekking tot de inschrijving aangeboden Hardware, dan zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover informeren, minimaal 2 maanden van tevoren.
- 6.9 Bij de selectie van een alternatief/nieuw/opvolgend product levert de Opdrachtnemer kosteloos testmodellen van meerdere types, wanneer dit wordt gewenst door de Opdrachtgever. Hiermee wordt een compatibiliteitstest (proof of concept) uitgevoerd. Mocht een product/apparaat niet compatible zijn, dan neemt de Opdrachtnemer het product kosteloos terug, waarna deze (kosteloos) een nieuwe testmodel aanbiedt. De Opdrachtgever bepaalt of een nieuw en getest product daadwerkelijk wordt afgenomen, of niet.
- 6.10 Wanneer de Opdrachtgever dit wenst, ondersteunt de Opdrachtnemer bij het verzorgen van productdemonstraties door fabrikanten.

Artikel 7, Garantie

- 7.1 Alle producten worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst stelt de Opdrachtgever per uitraag vast wat de specifieke garantiecondities

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

moeten zijn van de af te nemen producten. De Opdrachtgever hanteert nu het model van garantie op basis van de standaard fabrieksgarantie, zonder aanvullende garantiepakketten, daarnaast gebruik makend van extra spare machines die direct ingezet kunnen worden.

- 7.2 Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, voorrijkosten of administratie. De Opdrachtnemer draagt de volledige zorg voor de afhandeling van de garantie. De organisatie en afwikkeling van de garantie(afhandeling) wordt door de Opdrachtnemer gedaan, ook wanneer garantiepakketten door de fabrikant of distributeur worden aangeboden. Dat betekent dat Opdrachtgever alleen met Opdrachtnemer contact heeft over garantieafhandelingen, en dat Opdrachtnemer dit verder oppakt.
- 7.3 De Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum nog leverbaar zijn.
- 7.4 De Opdrachtnemer neemt de garantie(afhandelingen) van de installed base van de Opdrachtgever over, zodat Opdrachtgever slechts één aanspreekpunt heeft voor de afhandeling van de garantie.
- 7.5 Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt, met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na een reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Indien een onderdeel vervangen wordt, dan geldt voor het betreffende onderdeel de afgesproken garantie.
- 7.6 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen termijnen. De Opdrachtgever wil voorkomen dat bij een defect of storing de verantwoordelijkheid naar derde partijen wordt verschoven. De verantwoordelijkheid voor het verhelpen van een storing of defect kan enkel bij een derde partijen belegd worden wanneer Opdrachtnemer kan aantonen dat de oorzaak niet te herleiden is naar de hardware en/of andere door Opdrachtnemer geleverde producten. Als voorbeeld; apparaten die achteraf toch niet werken zoals de bedoeling is, of niet compatible zijn met de gevraagde apparaten of programma's (bijv. Office365/Teams).
- 7.7 De Opdrachtnemer neemt in dat geval de verantwoordelijkheid om zonder extra kosten alternatieve producten te leveren bij Opdrachtgever. Het garanderen dat het alternatief wel voldoet is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als de leverancier van deze apparatuur.
- 7.8 Het personeel dat door Opdrachtgever wordt om zorg te dragen voor de afhandeling van reparaties en het verhelpen van storingen, is hiervoor door de fabrikant gecertificeerd.
- 7.9 In het geval een apparaat 'dead on arrival' (DOA) wordt geleverd, dan wordt uiterlijk de volgende werkdag kosteloos een nieuw (werkend) apparaat geleverd en wordt het defecte apparaat retour genomen. Een DOA kan tot 30 dagen na ingebruikname door de aanbestedende dienst gemeld worden. pas daarna kan de standaard RMA procedure opgestart worden (binnen maximaal twee weken return).

Artikel 8, Helpdesk

- 8.1 De Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalige helddesk waar de Opdrachtgever vragen kan stellen over de apparatuur en de instellingen daarvan. De Opdrachtgever kan via de helpdesk daarnaast ook storingsen en/of defecten melden. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tussen 08:00 uur en 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van de erkende wettelijke feestdagen.
- 8.2 Meldingen kunnen zowel telefonisch, per email of online geplaatst worden. De aanbesteden dienst krijgt altijd een bevestiging van een geplaatste melding, uiterlijk binnen 1 uur. Het ticketnummer van Opdrachtnemer moet altijd vermeld worden bij bestellingen en storingsen. Er vindt altijd een duidelijke terugkoppeling plaats van gemelde problemen.
- 8.3 Opdrachtnemer hanteert een maximale afhandelingstermijn van twee werkdagen.

Artikel 9, Portal en bestellingen

- 9.1 De Opdrachtnemer heeft de beschikking over een portal (digitaal bestel-, registratie- en beheersysteem), waarin de bestellingen geplaatst kunnen worden. Op de portal staat minimaal de volgende informatie:
- producten;
 - actuele prijzen (inclusief nettoprijzen);
 - actuele levertijden;
 - actuele voorraad per product;
 - bestelgeschiedenis.
- 9.2 De bestellingen worden automatisch bevestigd met vermelding van aantallen, prijzen, levertijden en digitale pakbon. Als onverhoopt na een bestelling (bijv. door gelijktijdige bestellingen) de voorraad wijzigt, moet de Opdrachtgever geïnformeerd worden over het aantal producten dat daardoor in back-order komt, en de verwachte levertermijn van deze back-order.

Artikel 10, Leveringen en installatie

- 10.1 Voor iedere bestelling wordt een leverdatum afgesproken. Deze leverdatum geldt als fatale termijn.
- 10.2 Bij het afspreken van een leverdatum moet de Opdrachtnemer rekening houden dat Opdrachtgever verwacht dat een standaardlevering (geen custom-made apparatuur) binnen 2 werkdagen na ontvangst van de order gedaan wordt. Wanneer het custom-made apparatuur betreft, wordt een levering binnen 10 werkdagen na ontvangst van de order geleverd.
- 10.3 Leveringen worden met een leveringszekerheid van minimaal 95% uitgevoerd. Dit betekent dat minimaal 95% van de bestellingen correct, volledig en tijdig worden geleverd. De leveringszekerheid wordt berekend over het aantal bestellingen gedurende een kalenderjaar. Hierbij worden metingen voor deze performance geldig wanneer er meer dan 20 bestellingen in een kalenderjaar zijn geplaatst.

- 10.4 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van de beschikbaarheid van de producten die zijn aangeboden in de inschrijving. Dit betekent dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de producten uit de inschrijving binnen de vastgelegde minimale levertermijnen geleverd kunnen worden.
- 10.5 Afwijkende levertijden; De levering van een built to order (BTO) bestelling gebeurt binnen twee maanden.
- 10.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing, installatie en het gebruiksklaar maken van alle geleverde apparatuur bij de initiële investering.
- 10.7 Op alle documenten moet een geldig inkoopnummer van de Opdrachtgever staan. Onder documenten worden bevestigingen, pakbonnen en facturen verstaan. Alle documenten die bij de bestelling door de fabrikant worden meegeleverd, worden bij levering bij Opdrachtgever achtergelaten.
- 10.8 Deelleveringen zijn enkele toegestaan wanneer Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en hiervoor akkoord heeft gegeven. Wanneer bestellingen noodgedwongen in delen worden geleverd, moet op de iedere individuele pakbon duidelijk zijn bij welke bestelling een deellevering hoort. Opdrachtnemer neemt altijd contact op met Opdrachtgever als een bestelling in delen geleverd wordt.
- 10.9 Retours worden binnen 3 werkdagen (na melding) opgehaald bij de Opdrachtgever.
- 10.10 De Opdrachtgever geeft aan op het adres Zanddonkweg 14 te Waalwijk een order geleverd moet worden. Dit adres is bereikbaar binnen kantoortijden (08:00 uur t/m 16:30 uur) op maandag t/m donderdag en op vrijdag tussen 08.00 en 12.00 uur. Tijdens deze dagen en tijden zijn er bevoegde medewerkers aanwezig die de goederen in ontvangst kunnen nemen.
- 10.11 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren van de apparatuur die zij levert. Hierbij gaat het met name over het installeren van de producten van de werkplekken.
- 10.12 De Opdrachtgever heeft bureaus die in hoogte verstelbaar zijn, met een kabelgoot onder het bureaublad en 3 stroompunten. Eén van deze stroompunten wordt gebruikt door het bureau zelf, en Opdrachtgever wil graag één stroompunt beschikbaar houden. Dat betekent dat de twee monitoren (met een Y-kabel) aangesloten moeten worden. Vanuit de monitor loopt één kabel naar de laptop, die dient voor beeld, netwerk, opladen, aansluiting muis, aansluiting toetsenbord. Deze kabel moet voldoende lang zijn dat de laptop links of rechts van de beeldschermen geplaatst kan worden. Daarnaast moet de netwerkkabel aangesloten worden in de wand- of vloergoot.
- 10.13 De Opdrachtnemer levert daarnaast minimaal de volgende diensten bij de initiële investering:
- afvoeren van verpakkingsmateriaal;
 - gecertificeerde afvoer van oude apparatuur;
 - gecertificeerde datawipe (bij innemen van apparatuur of RMA van de geleverde apparatuur);
 - gebruiksklaar maken van de apparatuur.
- 10.14 Bij de initiële investering gaat het bij Opdrachtgever om 128 werkplekken.

Artikel 11, Wifi

- 11.1 Er dient optimale dekking te zijn voor het volledige nieuwe gebouw aan de Zanddonkweg 14 te Waalwijk, uitgezonderd de Werf, voor de gebruikers van minimaal 300 smartphone en 300 laptops alsmede 250 gastgebruikers.
- 11.2 De Wifi is geschikt voor inzet van spraak & Video (b.v MS teams / Zoom) en is Wifi standaard 6e (802.11AX inclusief onderliggende versies).
- 11.3 De SLA op beheer/management omgeving is next business day bij storingen.
- 11.4 Er wordt 1 apparaat op spare geleverd aan Opdrachtgever.
- 11.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de configuratie en montage van de Wifi. De bekabeling is voorzien in het gebouw Zanddonkweg 14.
- 11.6 De aangeboden Wifi hardware is voorzien van de noodzakelijke licenties en support voor de periode van de looptijd van de Raamovereenkomst.
- 11.7 Opdrachtgever doet het beheer zelf, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de 2e en 3e lijns vragen & problemen. De kosten voor 2e en 3e lijns dienstverlening geschiedt op nacalculatie op basis van het aantal bestede uren maal uurtarief.
- 11.8 De specificaties waar de wifi aan moet voldoen, zijn opgenomen in Bijlage 5 van deze Raamovereenkomst.

Artikel 12, Communicatie en evaluatie

- 12.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 12.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Teamleider IT	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Systeembeheerders	Indien nodig	Operationele zaken.

- 12.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.
- 12.4 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 13, Managementinformatie

- 13.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- het aantal foutieve leveringen;
 - aantal (afgehandelde/openstaande) storingen;
 - levertijden van voltooide/openstaande bestellingen
 - het aantal DOA's;
 - het aantal klachten, de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- 13.2 De Opdrachtnemer levert daarnaast een CMDB registratie in Excel-format aan, waarin merk, model, typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantie(termijn), aanschafprijs, imei-nummer en mac-adressen van alle geleverde apparatuur te vinden is.
- 13.3 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 14, Prijzen

- 14.1 Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de Opdrachtgever over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.
- 14.2 Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Opdrachtnemer dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten etc.
- 14.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

- 14.4 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 14.5 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 14.6 Er worden geen overige kosten (zoals verzend-, order-, administratie- en/of andere kosten) in rekening gebracht.

Artikel 15, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 15.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever achteraf na levering. Op de factuur worden de aantallen en prijzen gespecificeerd.
- 15.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: administratie@baanbrekers.org.
- 15.3 De digitale factuur wordt beoordeeld door Opdrachtgever. Na goedkeuring door de Opdrachtgever gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
- 15.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - inkoopordernummer;
 - aantal stuks en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 15.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 15.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 15.7 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

- 15.8 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 16, Klachtenregeling

- 16.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 16.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in benadeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 16.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - afhandelingsdatum van klacht;
 - aard van ingediende klacht;
 - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 16.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 17, Overige verplichtingen

- 17.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

Artikel 18, Controle

- 18.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 18.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 19, Geheimhouding

- 19.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 19.2 Het is Partijen niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 19.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 19.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 19.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 19.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 19.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 19.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 20, Aansprakelijkheid

- 20.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.

- 20.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 20.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 20.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 20.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 20.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 20.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 20.8 Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet inde nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
- 20.9 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 3 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 20.10 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 21, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 21.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 21.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.

Baanbrekers:	<Opdrachtnemer>:
--------------	------------------

- 21.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 21.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd in bijlage 4 van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 21.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 21.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Gr uitvoeringsorganisatie Baanbrekers

<Opdrachtnemer>

A.J.L.G. Oudheusden
Algemeen directeur

<Naam>
<Functie>

Bijlage 1, Prijzen

<Invoegen>

Bijlage 2, Dienstverleningsplan

<invoegen>

Bijlage 3, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<invoegen>

Bijlage 4, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

<invoegen>

Bijlage 5, Specificaties initiële investering**1 Laptops**

De laptops die onderdeel zijn van de initiële investering moeten minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- Processor : minimaal i5 – laatste generatie
- Geheugen: minimaal 32GB DDR5 (2 * 16GB)
- Opladen via USB-C
- Displayport over USB-C
- MST (i.v.m. dubbele schermen) (daisy chain displayport)
- 2x USB-A aansluitingen
- 2x USB-C aansluitingen (beide poorten MST)
- SSD: minimaal 512GB
- Numeriek toetsenbord
- 15 inch display, minimaal type FHD- anti-glare coating
- Webcam (full HD)
- Autopilot ready voorzien van basis windows11 image
- TPM2
- Wifi 6E
- Bluetooth
- Support voor Windows Hello

Naast de minimale eisen zou de Opdrachtgever graag ook de volgende specificaties zien bij de laptop, maar deze zijn niet verplicht:

- Touchscreen
- Headphone jack
- Verlicht toetsenbord
- Netwerkpoot
- HDMI-poort
- Vingerafdruklezer
- Privacy screen
- Webcam met shutter
- Remote management vanaf de bios
- 4G module/antenne
- Actieve koeling

2 Werkplek bestaande uit 2 Monitors waarvan 1 met docking

De werkplek, bestaande uit 2 monitors waarvan 1 met docking, die onderdeel zijn van de initiële investering moeten minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- 2 monitors x 24 inch, minimaal type FHD
- Ingebouwde docking – MST – functie (2 losse schermen binnen Windows)
 - ✓ Per werkplek één monitor met docking, en één monitor zonder
- Docking heeft de volgende functies:
 - ✓ 1x USB-C tbv laptop
 - ✓ 2x USB-A
 - ✓ Netwerkpoot
 - ✓ Displayport-out (voor daisychain naar 2de monitor)
 - ✓ Losse USB-C kabel naar de laptop (voldoende lang zodat laptop links of rechts van de schermen geplaatst kan worden)
 - ✓ Audio in/out

3 Set van draadloze toetsenbord en muis en eigen USB ontvanger

- Draadloos (qwerty/US International) toetsenbord met numpad
- Draadloze muis
 - ✓ Ontvanger moet aangesloten kunnen worden via de monitor op de werkplek

4 Totale installatie van de Werkplekken (bij initiële investering)

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren van de producten die zij levert. Hierbij gaat het met name over het installeren van de producten van de werkplekken.

De Opdrachtgever heeft bureaus die in hoogte verstelbaar zijn, met een kabelgoot onder het bureaublad en 3 stroompunten. Eén van deze stroompunten wordt gebruikt door het bureau zelf, en Opdrachtgever wil graag één stroompunt beschikbaar houden. Dat betekent dat de twee monitoren (met een Y-kabel) aangesloten moeten worden. Vanuit de monitor loopt één kabel naar de laptop, die dient voor beeld, netwerk, opladen, aansluiting muis, aansluiting toetsenbord. Deze kabel moet voldoende lang zijn dat de laptop links of rechts van de beeldschermen geplaatst kan worden. Daarnaast moet de netwerkkabel aangesloten worden in de wand- of vloergoot.

De Opdrachtnemer levert minimaal de volgende diensten bij de initiële investering:

- Geheel aansluiten op één stroompunt
- Eén kabel naar laptop, die dient voor beeld, netwerk, opladen, aansluiting muis, aansluiting toetsenbord
- Beugel voor montage (van beide monitoren) op tafel
- afvoeren van verpakkingsmateriaal;
- gecertificeerde afvoer van oude apparatuur;
- gecertificeerde datawipe (bij innemen van apparatuur of RMA van de geleverde apparatuur);
- gebruiksklaar maken van de apparatuur.

Bij de initiële investering gaat het bij Opdrachtgever om 128 werkplekken.

5 Specificaties Wifi

De wifi voldoet minimaal aan de volgende specificaties/eisen:

TBV Access Points

De AP's voldoen minimaal aan:

- 802.11AC/AX MU-MIMO ondersteunen;
- WPA2/3 Personal/Enterprise authenticatie en AES/CCMP encryptie ondersteunen;
- gevoed kunnen worden volgens de standaard 802.11af PoE zonder verlies van functionaliteit in de 5GHz-radio;
- 150 gelijktijdige client devices van gemengde aard ondersteunen;
- voldoen aan de volgende Europese regelgevingseisen;
- bij de eerste aansluiting en de daaropvolgende upgrades van de controller door centraal en automatisch worden geüpgraded naar de juiste softwareversie;
- op hetzelfde LAN/VLAN/IP-subnet als de controller kunnen worden ingezet, of op verschillende LAN/VLAN/IP-netwerken die eventueel door routers/WAN-verbindingen zijn gescheiden;
- de volgende montagekenmerken hebben:
 - ✓ Massief plafond-/wandbevestigingsmechanisme ingebouwd in de standaardbehuizing;
 - ✓ Drop (false) plafondmontagemechanisme ingebouwd in de standaardbehuizing;
 - ✓ Optioneel: een universele hoge-veiligheids-montagebeugel.
- 802.1q VLAN-tagging en-markering van elk WLAN afzonderlijk te ondersteunen;
- ten minste 8 BSSID's per radio ondersteunen voor meerdere gedifferentieerde;
- de 3 volgende methoden van controller IP discovery ondersteunen:
 - ✓ Handmatige invoer van het IP-adres van de controller;
 - ✓ DHCP (option 43);
 - ✓ DNS.

Er moeten beveiligingsmechanismen zijn om de communicatie tussen de Access Point Controller en de Access Points te beschermen.

Controller / Oplossing- Technische Eisen

De oplossing moet virtuele en/of cloud-controllers ondersteunen.

De AP's en de controller moeten onafhankelijk gebruik kunnen maken van de 802.11q VLAN tagging voor Management traffic ten opzichte van de VLANs zoals gebruikt door de WLANs (SSID). De AP's en de controller mogen verschillende VLAN tags voor Management Traffic gebruiken.

De oplossing moet alle modellen van Indoor en Outdoor AP management bieden vanuit dezelfde controller.

De controller moet applicatie-herkenning kunnen ondersteunen, zodat de administrator inzicht heeft in applicatie-gebruik en hiermee gepaard gaande bandbreedte per systeem en per user.

De controller moet een 'captive portal' bieden om Guest users te authenticeren. De Guest users zijn geen onderdeel van de organisatie en een 'Guest Pass key' dient verstrekt te kunnen worden. Voorts biedt de oplossing het volgende:

- een web-based applicatie welke het mogelijk maakt voor niet-technisch personeel om Guest toegang te genereren voor een bepaalde, gelimiteerde tijd;
- het inzien en verwijderen van individuele Guest toegang door een IT administrator;
- een gecustomiseerde Guest Portal en Guest Pass instructies.

De controller moet device host OS type en de host naam kunnen identificeren.

De controller moet Role Based Access Controls kunnen ondersteunen, welke voorziet in policy controls op een single SSID zoals:

- Time of day access
- VLAN assignment
- Per device rate limiting
- Deny/Allow specifieke device OS typen

De oplossing dient moet devices blijven bedienen, ook als de verbinding met de controllers wegvalt.

De oplossing moet kunnen samenwerken met oplossing zoals Publicroam / GOV-roam / EDU-roam.

Algemene managementeisen

De WLAN controller moet enkel toegankelijk zijn via beveiligde manieren, zoals HTTPS voor WebUI en SSH voor CLI.

AP's moeten een bepaalde directe, beveiligde user interface hebben (CLI via SSH/WebUI via HTTPS), zelfs wanneer deze AP's onder controller management vallen voor basis informatievoorziening en debugging doeleinden.

De administrator moet de mogelijkheid hebben om toegang tot het controller Management interfaces te limiteren aan de hand van IP adres, range of mask restricties.

De controller moet SNMPv2/3 voor remote monitoring and management ondersteunen. De vendor moet een eigen controller/AP MIB's verstrekken om polling te ondersteunen op een SNMP management platform

De controller moet forwarding van gedetailleerde log-informatie naar een externe Syslog server ondersteunen. De controller moet pro-actieve notificaties kunnen genereren naar de IT administrator door middel van E-Mail notifications.

De E-Mail client moet SMTP outbound authenticatie en TLS encryptie ondersteunen.

Ten behoeve van gedegen inzicht in het gebruik van een AP moet de controller onderstaande statistieken voor elke AP weer kunnen geven:

- lijst van alle SSID's zoals ingezet op elke AP radio;
- het aantal client devices geassocieerd met elke radio;
- gemiddelde client RSSI;
- data sent/received;
- airtime gebruik (%RX, %TX, %Busy);
- statistieken voor retransmitted packets;
- grafische sortering van diverse trends en troubleshooting data, zoals voorziene channel capaciteit, huidig channel gebruik, aantal associated clients, RF vervuiling, andere AP's gedecteerd.

Ten behoeve van het oplossen van issues per specifieke device moet de controller beschikken over de mogelijkheid tot het tonen van onderstaande statistieken:

- de AP zoals geassocieerd met het client device;
- signaalsterkte van de client device, zoals gemeten door de AP;
- alle alarm/event berichten gerelateerd aan de client device, inclusief association / de-association;
- data ontvangen/verzonden door de client device.